



## **Penerapan Manajemen Mutu Terpadu berbasis kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor**

**Abdul Hakim\*, Abas Mansur Tamam**

Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia

\*[abdhakimzaly@gmail.com](mailto:abdhakimzaly@gmail.com)

### **Abstract**

*Education is the main way of building personality and human civilization. Today, the world of education is demanded to be able to overcome the mental crisis of students, meet the expectations of parents, educational institutions need to improve to improve the quality of education. Improving the quality of education cannot be separated from improving quality management. Total Quality Management (TQM) is an approach to running the totality of business, organizational competition through improving products, services, people, processes and the environment. to achieve customer satisfaction. Gontor is an Islamic educational institution that provides the best service with an educational management model oriented towards customer satisfaction. This research uses the method of literature review, and aims to be material for the formulation of the concept of applying Total Quality management in Islamic boarding schools in Indonesia.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction; Gontor Educational Institutions; Total Quality Mangement (TQM)*

### **Abstrak**

Pendidikan merupakan jalan utama dalam membangun kepribadian dan peradaban manusia. Dewasa ini, dunia pendidikan dituntut untuk dapat mengatasi krisis mental peserta didik, memenuhi harapan orang tua, lembaga pendidikan perlu berbenah diri untuk meningkatkan mutu pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan tidak

dapat dilepaskan dari peningkatan manajemen mutu. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan totalitas usaha, persaingan organisasi melalui perbaikan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya untuk mencapai kepuasan pelanggan. Gontor merupakan lembaga pendidikan Islam yang memberikan pelayanan terbaik dengan model manajemen pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, dan bertujuan untuk menjadi bahan perumusan konsep penerapan Total Quality management di pondok pesantren di Indonesia.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan; Lembaga Pendidikan Gontor; Total Quality Mangement (TQM),

## **Pendahuluan**

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme peningkatan produktivitas yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para insan Pendidikan dalam melaksanakan Amanah yang dibebankan.

Sebagai salah satu pesantren besar yang tetap eksis hingga saat ini, Pondok Modern Darussalam Gontor, Ponorogo, bisa dikatakan berhasil dalam proses pengelolaan manajemen dengan penerapan Total Quality Manajemen. Hal itu terlihat dari lulusannya yang memiliki kualitas dan kapabilitas, pengakuan itu bukan hanya datang dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. Dengan berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dalam menghadapi tuntutan jaman, Pondok Modern Darussalam Gontor (PMDG) telah berhasil mencetak

tokoh yang menampilkan Islam dalam bentuk yang modern dan mampu mengatasi tantangan pada tiap masanya.

Kebesaran dan kemampuan menjaga eksistensi Pondok Modern Darussalam Gontor sebagai salah satu pesantren terkemuka di Indonesia tidak terjadi begitu saja. Tentunya capaian tersebut tidak lepas dari upaya para pendirinya dalam merumuskan kebijakan, mencari model lembaga pendidikan serta melakukan terobosan baik dalam kurikulum, kegiatan serta pengelolaan manajemen, terutama modernisasi dalam bidang pengajaran.

Perjalanan panjang Pondok Modern Darussalam Gontor bermula pada abad ke-18. Pondok Tegalsari sebagai cikal bakal Pondok Modern Darussalam Gontor didirikan oleh Kyai Ageng Hasan Bashari. Ribuan santri berduyun-duyun menuntut ilmu di pondok ini. Saat pondok tersebut dipimpin oleh Kyai Khalifah, terdapat seorang santri yang sangat menonjol dalam berbagai bidang. Namanya Sulaiman Jamaluddin, putera Panghulu Jamaluddin dan cucu Pangeran Hadiraja, Sultan Kasepuhan Cirebon. Ia sangat dekat dengan Kyainya dan Kyai pun sayang padanya. Maka setelah santri Sultan Jamaluddin dirasa telah memperoleh ilmu yang cukup, ia dinikahkan dengan putri Kyai dan diberi kepercayaan untuk mendirikan pesantren sendiri di desa Gontor.

Terletak kurang lebih 3 KM dari bagian timur daerah Tegalsari, di kawasan yang saat itu masih merupakan hutan yang masih jarang dikunjungi orang, bahkan hutan ini menjadi sarang para pemabuk, penjahat bahkan penyamun. Di lokasi tersebut didirikan sebuah lembaga pendidikan Islam yang saat ini dikenal dengan Pondok Modern Darussalam Gontor.

Kyai Jamaludin selaku pendiri Gontor dengan bantuan sekitar 40 santri, berhasil mendirikan dan menjalankan pesantren, kemajuan pesat terjadi khususnya pada masa kepemimpinan Kyai Anom Besari selaku putra beliau. Setelah wafatnya Kyai Anom, estafet kepemimpinan dilanjutkan oleh puteranya yaitu Kyai Santoso Anom Besari, memasuki generasi keempat, tiga dari tujuh orang keturunan Kyai Santoso melanjutkan perjuangan pendahulunya sekembalinya mereka dari menuntut ilmu, kemudian fokus mengembangkan kualitas pendidikan di Pondok Gontor. Ketiga pimpinan generasi keempat ini adalah KH. Ahmad Sahal (1901-1977), KH. Zainuddin Fanani (1908-1967), KH. Imam Zarkasyi (1910-1985).

Di antara pembaharuan yang dilakukan oleh generasi keempat ini dengan menyelenggarakan pendidikan dasar, dilanjutkan dengan jenjang pendidikan menengah hingga memiliki perguruan tinggi dengan beberapa fakultas.

Tekad yang kuat untuk menjadikan Gontor sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas, para pimpinan Gontor menjadikan beberapa lembaga didunia sebagai cermin dalam usaha mereka, di antara lembaga yang menjadi model maupun sintesa dari Gontor adalah empat kampus ternama internasional yaitu:

1. Universitas Al-Azhar Kairo Mesir, yang memiliki wakaf yang sangat luas sehingga mampu mengutus para ulama ke seluruh penjuru dunia, dan memberikan beasiswa bagi ribuan pelajar dari berbagai belahan dunia untuk belajar di Universitas tersebut.

2. Aligarh, yang terletak di India, yang memiliki perhatian sangat besar terhadap perbaikan sistem pendidikan dan pengajaran.
3. Syanggit, di Mauritania, yang dihiasi kedermawanan dan keikhlasan para pengasuhnya.
4. Santiniketan, di India, dengan segenap kesederhanaan, ketenangan dan kedamaiannya.

Gontor sendiri menjadikan Islam sebagai acuan dasar dalam perjalanan pendidikan, sebagaimana Islam menyatakan bahwa semua muslim bersaudara dalam satu ikatan persaudaraan keagamaan. Perkembangan bangsa dan kemajuan jaman tidak luput dari perhatian para pimpinan Gontor. Sistem pendidikan secara bertahap dikembangkan, percobaan demi percobaan dilakukan, ketiga pimpinan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda berpadu saling melengkapi hingga Gontor menjadi seperti sekarang ini.

Dengan dukungan kepercayaan dari masyarakat serta sistem manajerial yang dikelola dengan baik dalam lembaga pendidikan tersebut. baik, Dengan adanya kepercayaan dari masyarakat kepada Pondok Modern Darussalam Gontor, tentunya didukung dengan manajerial yang dijalani dengan baik oleh lembaga pendidikan tersebut. manajemen memainkan peran sangat penting dalam suatu organisasi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan yang dapat dicapai secara efektif, efisien, dan optimal.

Model manajemen kepuasan pelanggan, unsur peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam usaha mendapatkan kepuasan pelanggan, dalam dunia pendidikan

pelanggan dapat diartikan sebagai peserta didik, pengelola, maupun orang tua. Kualitas yang baik sebagai hasil dari proses manajemen yang baik dapat menambah kepercayaan dan memberikan kepuasan melebihi dari apa yang diminta dan diharapkan oleh konsumen atas pelayanan pendidikan yang diberikan lembaga. Salah satu konsep manajemen tersebut dengan cara menerapkan konsep Total Quality Management (TQM). Manajemen yang baik bukan hanya menjadikan berjalannya lembaga pendidikan menjadi baik, lebih dari itu, ia juga dapat memberikan kepuasan karena melebihi dari apa yang diharapkan.

Manajemen mutu terpadu atau biasa dikenal dengan ungkapan Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dalam usaha mengoptimalkan dan meningkatkan daya saing sebuah organisasi dengan cara melakukan perbaikan terus menerus, baik perbaikan terhadap suatu barang, jasa, SDM, proses serta lingkungan. Ke semuanya merupakan rangkaian dalam mencapai satu tujuan berupa memberikan kepuasan kepada konsumen. Manajemen mutu terpadu menjadi strategi dalam usaha peningkatan kualitas dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, secara tersistem dan melibatkan kerja sama antar anggota organisasi maupun institusi. Selain dari lulusannya, kualitas lembaga pendidikan bisa juga dilihat dari bagaimana ia memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menerapkan standar mutu yang berlaku.

Dengan banyaknya pesantren yang menjadi cabang Gontor, serta lembaga pendidikan belajar yang memfasilitasi calon santri agar dapat diterima di Gontor, bisa disimpulkan bahwa minat dan kepercayaan masyarakat terhadap pondok Gontor amatlah tinggi. Hal ini bisa menjadi indikator bahwa Gontor

selama ini telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Hal ini menjadi menarik minat dan perhatian peneliti untuk melakukan kajian lebih dalam terkait penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Pesantren Modern Darussalam Gontor.

Kata dasar Manajemen adalah *to manage* yang berarti mengatur. Beberapa pakar mendefinisikan dengan beberapa pengertian di antaranya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi, dan sebagainya.

George Terry mendefinisikan sebagaimana dikutip oleh Haidar Nawawi bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan bantuan orang lain. Sedangkan Hasibuan, mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

## **Pembahasan**

Gontor telah bertransformasi menjadi pondok Pesantren Modern, sejak awal telah mengintegrasikan keunggulan metodologi pembelajaran sekolah dengan keunggulan pendidikan pesantren yang bercirikan asrama.

Pelayanan yang diterapkan oleh Pondok Gontor memiliki model di antaranya:

1. Model pembentukan karakter melalui pelayanan diasrama,

2. Metode pengajaran langsung melalui pelayanan pembelajaran dikelas,
3. Model Pendidikan kemasyarakatan dan kemandirian melalui pelayanan pendidikan di lingkungan masyarakat pesantren,
4. Model totalitas kehidupan sehari-hari, melalui pelayanan ekstrakurikuler
5. Model *Self Governance*, melalui Pelayanan pendidikan di dalam organisasi
6. Model manajemen sentralistik melalui pelayanan sarana dan prasarana.

Sistem pendidikan yang diaplikasikan di pondok Modern Darussalam Gontor memiliki ciri yaitu:

*Pertama*, integral, merupakan keterpaduan antara kurikuler, kokurikuler dan ekstrakurikuler dalam satu lingkungan pendidikan. Secara konsisten mengintegrasikan lingkungan pendidikan keluarga, sekolah dan masyarakat sebagai kesatuan yang tidak bisa dipisahkan.

*Kedua*, komprehensif, lengkap serta menyeluruh. mengoptimalkan semua potensi, baik intelektualitas, spiritualitas, mentalitas, dan fisik menuju suatu kesempurnaan. Di samping itu, konsep *Kulliyatul Mu'allimin Al-Islamiyah*. Konsep utama yang membedakan dengan pendidikan lainnya. rumusan kurikulum pembelajarannya menekankan pada keseimbangan ilmu agama dan umum, mencakup semua ilmu yang bersifat metodologis, maupun yang bersifat material, yang juga tidak mengenal adanya dikotomis ilmu pengetahuan.

*Ketiga*, kemandirian. Mandiri secara kelembagaan, organisasi, sistem, pendanaan, kurikulum, serta sumber daya manusianya. Seluruh santri, guru, dilatih untuk mengatur, serta menata kehidupan Pondok secara menyeluruh “*self government*” tanpa melibatkan orang lain. Hal ini juga merupakan sarana pendidikan yang efektif bagi santri dan guru.

Dengan model manajemen pendidikan itulah dari awal berdirinya sampai saat ini, Pondok Modern Darussalam Gontor tidak hanya eksis, maju dan berkembang, bahkan menjadi pelopor pola pendidikan modern serta sistem pendidikannya menjadi referensi lembaga pendidikan pesantren lainnya. Pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh dengan sistem pendidikannya yang integral, komprehensif dan mandiri dapat tercapai karena didukung dengan manajerial yang baik dalam pelaksanaannya, dan memegang teguh serta merefleksikan dan melestarikan ajaran pendidikan yang telah menjadi prinsip dalam menjalankan proses pendidikan dan pembelajarannya.

Hasil penelitian yang berkaitan dengan model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, menunjukkan Pondok Modern Darussalam Gontor sudah sejak berdirinya telah menanamkan dan melaksanakan prinsip-prinsip Total Quality Manajemen yang dapat memberikan kepuasan kepada seluruh elemen baik internal maupun eksternalnya. Berkaitan dengan hal ini diuraikan dalam beberapa pembahasan yang ditinjau dari prinsip-prinsip TQM sebagai berikut:

## 1. Fokus melayani pelanggan baik internal maupun eksternal

Berdasarkan hasil penelitian, di dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap pelanggan internal, Pondok Modern Darussalam Gontor melakukan pembinaan dan pengawasan secara total yang dikontrol dengan sistem, cara serta sumber daya yang disiapkan di semua kegiatan, baik kegiatan akademik maupun non akademik. Pembinaan tersebut dilakukan melalui:

*Pertama*, pemberian arahan sebelum memulai kegiatan, arahan diberikan kepada santri, guru, ataupun sumber daya yang lainnya, merupakan sesuatu yang mutlak dan penting yang harus dilakukan. Pengarahan tersebut bertujuan agar pelaksana memahami substansi dari kegiatan tersebut. Mengetahui untuk apa melaksanakannya, bagaimana teknik pelaksanaannya, mengapa harus dilaksanakan, bagaimana pelaksanaannya, dan apa isi serta filosofi dari kegiatan yang akan di laksanakan.

*Kedua*, mengadakan pelatihan dengan tujuan memberikan wawasan yang luas dan pengalaman sehingga santri dan guru dapat memiliki keterampilan dalam bersikap dan menyikapi kehidupan. Dengan pelatihan itu juga diharapkan mampu melahirkan pola pikir, sikap dan tingkah laku yang baik.

*Ketiga*, penugasan. Kegiatan ini menjadi sarana pendidikan yang amat efektif, dengan penugasan santri, guru, dan sumber daya yang lainnya menjadi terlatih dalam melakukan banyak hal, menjadi terkendali dan termotivasi.

*Keempat*, pembiasaan. Pembiasaan di Pondok Modern Darussalam Gontor merupakan media mendidik dan menegakkan kedisiplinan. Seperti pembiasaan berangkat ke

masjid tepat waktu dengan disiplin absen, pembiasaan membaca al-Qur'an, pembiasaan hidup bersama dengan saling tolong menolong.

*Kelima*, pendampingan. Seluruh kegiatan baik kegiatan akademik maupun kegiatan non akademik mendapatkan pendampingan sebagai pengawalan, kontrol, evaluasi dan dapat diketahui secara langsung. Sebagai contoh pendampingan selama 24 jam dari pengurus asrama, pengurus Organisasi, dan guru, baik dalam hal belajar, kegiatan bahasa, olahraga dan lain sebagainya.

*Keenam*, keteladanan yang baik. ini menempati posisi yang sangat penting, dimulai dari keteladanan para pimpinan, pengasuh, guru, bahkan sesama santri saling memberi keteladanan. Keteladanan dalam segala hal baik dalam sikap, perilaku, perbuatan, bahkan dalam hal pengorbanan.

Gontor juga menerapkan dua pendekatan dalam setiap kegiatannya, pertama Pendekatan program. Pendekatan yang dilakukan dengan memberikan tugas-tugas, baik terhadap santri, guru, ataupun sumber daya pendukung. Pendekatan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana etos kerja dalam menjalankan tugas-tugas yang di berikan. Di samping itu juga untuk memberikan pengalaman-pengalaman yang banyak, sehingga dapat melatih dan menumbuhkan jiwa kesungguhan, militansi dan kepercayaan di dalam mengerjakan berbagai pekerjaan. Kedua, Pendekatan idealisme. Tujuan pendekatan ini untuk memberikan pemahaman, ruh, filosofi, dan ajaran Pondok Modern Darussalam Gontor di balik seluruh kegiatan yang dikerjakan. Dengan pendekatan idealisme diharapkan santri, guru, dan sumber daya pendukung, mengetahui

substansi dari pekerjaan itu dan nilai-nilai serta hikmah di dalamnya.

## **2. Fokus kepada kualitas**

Pondok Modern Darussalam Gontor sangat memperhatikan aspek peningkatan kualitas dalam pelayanan pendidikan dan pembelajarannya. Di antara peningkatan kualitas tersebut, antara lain: 1) Peningkatan kualitas kegiatan pembelajaran, yakni dengan mengontrol kegiatan pembelajaran di kelas-kelas agar kegiatan pembelajaran berjalan secara maksimal, kemudian diadakan supervisi dan evaluasi terhadap pengajar terkait metode pembelajaran dan materi yang di ajarkan, mengadakan pendalaman beberapa materi pelajaran terhadap pengajar, mengontrol kebersihan dan kesiapan instrumen pembelajaran. 2) Peningkatan kualitas pembinaan, yakni dengan cara meningkatkan kualitas kontrol, baik terhadap santri, guru, dan sumber daya pendukung lainnya. 3) Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pendidikan dan pembelajaran, yakni dengan menambah ruang- ruang kelas dan kamar setiap penambahan jumlah santri dan guru, melengkapi alat-alat dan bahan yang menunjang pendidikan dan pembelajaran, seperti bangku dan meja, papan tulis, lemari santri, 4) Meningkatkan kualitas lingkungan Pondok, yakni dengan melakukan pengecatan gedung-gedung, trotoar jalan kawasan pondok, memotong rumput.

## **3. Pengambilan keputusan menggunakan pendekatan ilmiah**

Berdasarkan teori total quality manajement (TQM) bahwa dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah harus

berdasarkan data. Di Pondok Modern Darussalam Gontor dalam memutuskan permasalahan selalu dilakukan dengan cara bermusyawarah. Keputusan tidak didominasi oleh kehendak pimpinan, tetapi dengan memberdayakan santri dan guru untuk berpendapat yang kemudian di musyawarahkan. Tujuan dari musyawarah yang dilakukan adalah untuk memberikan ruang untuk meningkatkan potensi diri, dan melatih diri untuk bisa bertoleransi dan menghargai pendapat orang lain dalam kebersamaan secara terbuka dan lapang dada.

#### **4. *Komitmen jangka panjang***

Semenjak berdirinya, Gontor sudah menetapkan komitmen jangka panjang, komitmen ini dijadikan landasan sekaligus panduan operasional dalam mewujudkan pengembangan pondok. komitmen jangka panjang yang merupakan landasan operasional Pondok yang memberikan arah dan panduan untuk mewujudkan upaya pengembangan Pondok. Panca Jangka tersebut antara lain: Pendidikan dan pengajaran, kaderisasi, sarana dan gedung, pendanaan, kesejahteraan keluarga, dan kerja sama tim

Dengan adanya berbagai lembaga, maka kerja sama tim diperlukan untuk saling bersinergi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terjalinnnya kerja sama bukan hanya dengan lembaga internal, tetapi juga dengan eksternal dalam bentuk kerja sama kultural masyarakat dan pemerintahan.

#### **5. *Perbaikan yang berkesinambungan***

Sejalan dengan teori Total Quality Manajement (TQM), demi tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan, dan

terlaksananya program jangka panjang, Gontor terus melakukan perbaikan proses pendidikan.

## 6. *Kebebasan berekspresi yang terarah*

Berbagai kegiatan baik rutin dilaksanakan ataupun tidak, memberikan kesempatan santri, guru, dan sumber daya pendukung untuk berkontribusi dalam kegiatan-kegiatan tersebut, baik kepanitiaan, ataupun yang lainnya. Santri dan guru diberikan kebebasan dalam berbagai kesempatan tersebut untuk meningkatkan kualitas diri, memperluas wawasan dan pengalaman. Hal tersebut menegaskan bahwa siapa saja yang dapat mengambil inisiatif yang banyak dalam berbagai kegiatan, maka dialah yang akan mendapatkan banyak pendidikan dan pembelajaran.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dalam pembahasan di atas, dengan menggunakan pendekatan Manajemen mutu terpadu atau TQM, diketahui bahwa sejak awal berdiri hingga saat ini Pondok Modern Darussalam Gontor dalam pelaksanaannya pendidikannya telah melaksanakan konsep tersebut, hanya saja penggunaan istilah Total Quality Management (TQM) itu sendiri tidak ada karena terbatas pada pelaksanaan pendidikan yang sudah baku dan ditetapkan dan terus dikembangkan sesuai dengan amanat dan cita-cita pendiri yang tertuang ada piagam penyerahan wakaf Pondok Modern Darussalam Gontor. Adapun model manajemen dalam pelayanan pendidikannya di Pondok Modern Darussalam Gontor antara lain: 1. Pelayanan pendidikan di asrama dengan model *character building*, 2. Pelayanan pendidikan di kelas dengan model *direct method*, 3.

Pelayanan pendidikan di lingkungan masyarakat pesantren dengan model penciptaan milieu yang mendidik dan mandiri, 4. Pelayanan pendidikan di dalam kegiatan ekstrakurikuler dengan model totalitas kehidupan 24 jam, 5. Pelayanan pendidikan di dalam organisasi dengan model *self governance*, 6. Pelayanan sarana dan prasarana dengan model manajemen sentralistik.

## **Daftar Pustaka**

- Panitia Peringatan 90 Tahun Pondok Modern Darussalam Gontor, (2016). *Jejak Sejarah Pondok Modern Darussalam Gontor*, Ponorogo: Darussalam Press.  
<https://www.gontor.ac.id>
- Zarkasyi, A. S. (2005). *Gontor dan Pembaharuan Pendidikan Pesantren*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suharyo, (2015). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya, *Didaktika Islamika*, 5(1).
- Fauzi, I. (2012). *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.